



SERVICIO DE PUBLICACIONES FACULTAD DE INFORMÁTICA - UPM

LA MISIÓN del Servicio de Publicaciones de la Facultad de Informática de la UPM, es la de ayudar a promover el conocimiento en el Centro, publicando trabajos de tipo técnico/científico, editando, imprimiendo y encuadernando material didáctico y vendiendo libros, material informático y de papelería, a toda la comunidad universitaria, así como a cualquier persona ajena a la misma que desee utilizar este servicio.

LA VISIÓN del Servicio de Publicaciones es la de contribuir a cumplir la Visión de la Facultad de Informática de la UPM en cuanto a gestionar las tareas de forma eficiente, ofreciendo un servicio personalizado con niveles crecientes de calidad, incorporando nuevas tecnologías y adaptándose a las demandas sociales y tecnológicas de la Facultad en todo lo referente al servicio de ventas y de reprografía.

LA VIGENCIA de la presente Carta de Servicios tendrá una validez de 2 años desde su publicación. Previamente a su renovación, será necesario realizar un estudio e informar sobre el cumplimiento de los compromisos de calidad, en el cual se incluirán los datos relativos al seguimiento de los indicadores de gestión desde su aprobación o última modificación.



POLITÉCNICA
"Ingeniamos el futuro"

CAMPUS
DE EXCELENCIA
INTERNACIONAL



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID FACULTAD DE INFORMÁTICA



DIRECCIÓN

Facultad de Informática:
Servicio de Publicaciones - Edificio VI, planta baja
Campus de Montegancedo, s/n
28660 - Boadilla del Monte
Tlf y Fax: 91 336 73 67

Email: publicaciones@fi.upm.es

Web: <http://www.fi.upm.es/?id=servicios>

HORARIO

De 9:00 a 14:00h y de 15:00 a 20:00h
(lunes a viernes)

MEDIOS DE ACCESO

Transporte público y privado

Autobuses: Líneas: 591-865-571-573-566

Metro ligero: Línea 3

Acceso en coche: Salidas 36 (viniendo del sur)
y 38 (viniendo del norte) de la M-40.

Localización: $40^{\circ}24'22.82''N$
 $03^{\circ}50'19.86''O$

DIRECCIÓN WEB DE LA CARTA DE SERVICIOS

<http://www.fi.upm.es/?id=politicacalidad/cartasservicio>



Informada favorablemente por la Dirección General de
Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano de la
Comunidad de Madrid.



CARTA DE SERVICIOS

SERVICIOS

GESTIÓN Y EDICIÓN DE TEXTOS

Este servicio lleva a cabo la edición de cualquier tipo de soporte de carácter universitario: libros, obras de investigación, material didáctico y docente; gestionando a través de la Fundación General de la UPM el ISBN y Depósito Legal de sus publicaciones.

VENTAS

Se pone a disposición del usuario todo tipo de textos, tanto libros de editorial, libros propios, apuntes, material para prácticas, así como productos informáticos y de papelería.

FOTOCOPIAS E IMPRESIÓN

Se fotocopia e imprime, tanto a color como en blanco y negro, cualquier tipo de documento presentado. Se ofrece la posibilidad de enviar el documento en PDF, a través de correo electrónico.

ENCUADERNACIÓN

Se encuaderna en espiral, canutillo y portada personalizada.

DEPÓSITO DE MANDOS

Este servicio se presta con la finalidad de proporcionar al personal acreditado, un mando a distancia que les permita realizar la entrada en el aparcamiento restringido de la Facultad.

DISEÑO

Se realiza todo tipo de diseño tanto portadas como carteles, tarjetas, catálogos, trípticos, etc.

COMPROMISOS

- La impresión y edición de los textos se realizará en un plazo no superior a 8 días desde la entrega del texto correcto.
- La venta de textos se realizará de forma inmediata y, en caso de no disponer del ejemplar solicitado, será proporcionado en un plazo no superior a 10 días.
- El material informático y de papelería se vende de forma inmediata. En caso de no disponer del producto solicitado, se proporcionará en un plazo no superior a 10 días.
- El Servicio de Publicaciones tiene como compromiso fotocopiar el material proporcionado de forma inmediata. De no resultar posible, las fotocopias e impresiones solicitadas se realizarán en un plazo no superior a 2 días.
- Las encuadernaciones solicitadas se realizarán en un tiempo no superior a 6 días, desde la entrega del texto definitivo.
- El Servicio de Publicaciones reparará o, en su caso, repondrá los mandos a distancia defectuosos en un plazo no superior a 15 días desde la entrega del mando dañado.
- El compromiso respecto al diseño comprende 10 días desde la presentación del encargo con los requisitos especificados.
- Nuestro compromiso es responder, razonablemente las incidencias, reclamaciones y sugerencias presentadas por cada usuario, en un plazo máximo de 15 días desde su presentación.



CRITERIOS DE CALIDAD

La presente Carta de Servicios, asume, como compromisos de calidad en la atención al ciudadano, los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa establecida por la normativa de la Comunidad de Madrid (Decreto 85/2002, de 23 de mayo, y BOCM de 5 de junio de 2002), por el que se regulan los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se aprueban los Criterios De Calidad de la Actuación Administrativa de la Comunidad de Madrid.



SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Los usuarios, tanto clientes externos como internos, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias, quejas y reclamaciones, a través del Registro del Centro, sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la unidad de reprografía y ventas del Servicio de Publicaciones, cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, con el fin de mejorar la eficacia de dichos servicios.

